

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-133066

(43)Date of publication of application : 10.05.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2000-325511

(71)Applicant : TOS:KK

(22)Date of filing : 25.10.2000

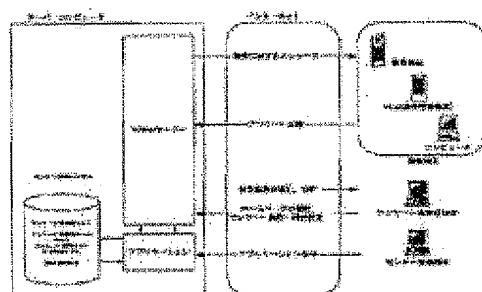
(72)Inventor : TANII REI

(54) QUESTIONNAIRE EXAMINING SYSTEM

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a questionnaire examining system for obtaining fresh and highly true information by questionnaire examination by using a mobile object communication machine on a network through the Internet and immediately reflecting it for management.

SOLUTION: In the network, the customer of the system having the mobile object communication machine, persons performing the various questionnaires and a center issuing and processing the questionnaires are connected. The center is provided with a means for urging the customer to access the site of the person performing the questionnaire and informing the mobile object communication machine of the customer accessing the site of the person performing the questionnaire, a means receiving the response of the customer with respect to the questionnaire, a means summing up and analyzing the response result of the questionnaire and a means receiving the questionnaire from the person performing the questionnaire.



(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2002-133066

(P2002-133066A)

(43) 公開日 平成14年5月10日 (2002.5.10)

(51) Int. Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード(参考)
G 0 6 F 17/60	1 7 0 5 0 4	G 0 6 F 17/60	1 7 0 A 5 B 0 4 9 5 0 4

審査請求 未請求 請求項の数10 O L (全 10 頁)

(21) 出願番号 特願2000-325511(P2000-325511)

(22) 出願日 平成12年10月25日 (2000. 10. 25)

(71) 出願人 500092321

株式会社ティー・オー・エス

東京都武蔵野市吉祥寺本町1-4-11 ス

テーションビル7F

(72) 発明者 谷井 玲

東京都千代田区九段南3-7-14千代田K

ビル7階 株式会社ティー・オー・エス内

(74) 代理人 100088214

弁理士 生田 哲郎 (外1名)

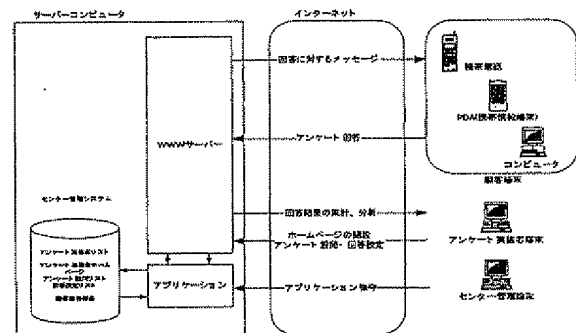
Fターム(参考) 5B049 BB00 CC36 EE02 GG06 GG09

(54) 【発明の名称】 アンケート調査システム

(57) 【要約】

【課題】新鮮で真実性の高い情報を、インターネットを介したネットワーク上で移動体通信機を利用して、アンケート調査により獲得し、経営に即座に反映させることのできる、アンケート調査システムを提供する。

【解決手段】移動体通信機を有するシステムの顧客、各種アンケート実施者及びアンケートを発し処理するセンターとを結ぶネットワークに於いて、センターが、顧客に対してアンケート実施者サイトへのアクセスを促す一方、アンケート実施者サイトにアクセスした顧客の移動体通信機にアンケートを通知する手段、アンケートに対する顧客の回答を受取る手段、アンケートの回答結果を集計・解析する手段及びアンケート実施者からアンケートを受け取る手段を備えたことを特徴とするアンケート調査システム。



【特許請求の範囲】

【請求項1】移動体通信機を有する顧客、アンケート実施者及びアンケートを発し処理するセンターとを結ぶネットワークに於いて、センターが、顧客に対してアンケート実施者のウェブサイトへのアクセスを促す一方、アンケート実施者のウェブサイトへアクセスした顧客の移動体通信機にアンケートを通知する手段、アンケートに対する顧客の回答を受取る手段、アンケートの回答結果を集計・解析する手段及びアンケート実施者からアンケートを受け取る手段を備えたことを特徴とするアンケート調査システム。

【請求項2】センターが、アンケート実施に要する費用を、アンケートの回答数に応じて課金する手段を備えたことを特徴とする請求項1に記載のアンケート調査システム。

【請求項3】センターが、顧客のアンケート回答がおまけ当りに該当するか否かを判断する手段及びおまけ当りに該当する場合にはおまけ当りとおまけの内容を顧客の移動体通信機に通知する手段を備えたことを特徴とする請求項1又は請求項2に記載のアンケート調査システム。

【請求項4】アンケート内容を、アンケート実施者がアンケート実施者のウェブサイトを通じて変更、追加又は削除が行える手段をセンターが備えたことを特徴とする請求項1から請求項3のいずれかに記載のアンケート調査システム。

【請求項5】アンケート回答の集計結果をアンケート実施者が閲覧できる手段を、センターが備えたことを特徴とする請求項1から請求項4のいずれかに記載のアンケート調査システム。

【請求項6】アンケート実施者又はセンターが、顧客のメールアドレスの通知を受けて、該顧客の移動体通信機にアンケート実施者のウェブサイトのURLを含むeメールを送信する手段を備えたことを特徴とする請求項1から請求項5のいずれかに記載のアンケート調査システム。

【請求項7】アンケートが、性別、年齢や職業等の基本的事項からなる基本アンケート及び複数の質問からなる複数のアンケートより構成されることを特徴とする請求項1から請求項6のいずれかに記載のアンケート調査システム。

【請求項8】センターが、顧客の基本アンケートに対する回答を受取りそれに基づき、複数のアンケートの中から自動的に一つのアンケートを選択する手段及び該アンケートを顧客の移動体通信機に通知する手段を備えたことを特徴とする請求項1から請求項7のいずれかに記載のアンケート調査システム。

【請求項9】移動体通信機のインターネット接続に於いて、センターのサーバー上で乱数計算して得た数値を、アクセスした顧客の移動体通信機に返す情報の中に暗号

化して組み込み、これを利用してセッションを確立し、セッション確立後は、センターのサーバーは移動体通信機から送られてきた情報に組み込まれ暗号化された数値によって相手を特定してセッションを維持し、これに基づいてデータの受け渡しを行う手段をセンターが備えたことを特徴とする請求項1から請求項8のいずれかに記載のアンケート調査システム。

【請求項10】センターにアクセスしてきた顧客の移動体通信機の属性を判断し、移動体通信機の機種に対応した言語のコンテンツを自動生成し顧客の移動体通信機に返す手段をセンターが備えたことを特徴とする請求項1から請求項9のいずれかに記載のアンケート調査システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】本発明は、移動体通信機を有する顧客に対して、インターネット上でアンケートを通知しそのアンケートに対する回答を受け取り、アンケート回答を集計・分析処理するシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】事業展開を有効に進めるために、マーケティング活動の一環として、顧客に対する各種のアンケート調査が行われている。従来のアンケート調査は、時間がかかる、コストが高い、ONE-TO-ONEデータが得られない等の問題がある。この点に関して、本発明者らは、特に、ウェブ上に於けるONE-TO-ONEマーケティングを実現するプラットフォームを活用して来店中の客からリアルタイムで意見を聞き出し、アンケートの調査結果を事業に反映させることの重要性を認めた。

【0003】従来、アンケート調査は紙面、電話で行われることが多く、その集計・分析に時間がかかり、アンケート結果が企業経営に十分反映されていないのが実状である。これに対して、来店中の客にリアルタイムでアンケート調査を実施し、その結果を即座に集計・分析することにより、アンケート調査結果を企業経営に効果的に反映させることができると考えられる。また、来店中の客に対して、リアルタイムでアンケート調査を行うことにより、新鮮で真実性の高い情報が短時間に入手でき、いわゆる、ONE-TO-ONEのマーケティングを実現させることができると考えられる。

【0004】新鮮で真実性の高いアンケート調査結果を得るには、来店中の客に対してアンケート調査を行うのが効果的である。来店中の客に対するアンケート調査は、従来から、例えば、テーブルにアンケートカード等を配置して、これに記入させる方式が行われている。しかしながら、カードによるアンケート調査は、カード集め、その都度入力する必要があるので、結果の集計・分析に相当の時間がかかるという問題がある。また、店にきてカードに記入する客も少ないという問題もある。ア

ンケート結果を入手するまでに時間がかかり、しかも、アンケート調査結果の量が少ないことからみて、経営判断の速さが求められているビジネスの世界では、経営に十分反映させるには不満足である。そこで、新鮮で真実性の高いアンケート調査結果を迅速に数多く得る方策が、強く求められている。

【0005】近時、インターネットを利用したアンケート調査が行われるようになってきている。このアンケート調査の実施形態は、アンケート業務そのものをアンケート専門企業に委託し、パソコンによって回答されたものを集計・分析した結果をレポートとして受領するか、又は、インターネット上でアンケート内容を設定し、パソコンによって回答されたデータをインターネットを通じて受領した後、個別に集計・分析処理する形態を採っている。

【0006】これらの実施形態は、そもそもアンケート専門企業に委託する形式であるので、機動的なアンケート調査とはほど遠く、また、パソコンにのみ対応したシステムであるため、店頭等の現地で現物を確認しながら、又は確認直後の新鮮で真実性の高い回答、リアルタイムでの回答を得ることが困難である。また、家庭やオフィスに固定的に設置されたパソコン端末又は携帯型パソコンでしかアンケートに回答出来なかったため、端末による制約を受けることから回答対象者が絞られていた。

【0007】一方、パソコンによるインターネット接続に於いては、ウェブでは1回のセッション（データのやり取り）が基本となっているので、連続してセッションを行うには問題がある。そこで、インターネット接続、いわゆるセッションの確立については、ウェブサーバーが利用者を識別するためにウェブブラウザに送る情報「クッキー（cookie）」が利用される。これは、ブラウザのキャッシュエリアにファイルとして保存される。例えば、オンラインショッピングのように商品をいくつか選択して最後に支払い手続きを行なうような場合、各セッションでサーバー側が利用者を識別する必要がある。この際、サーバーはブラウザにクッキーを送り、ブラウザはセッションの度にサーバーにクッキーを送り返すことでサーバーが利用者を識別している。

【0008】ところが、携帯電話のインターネット接続技術ではクッキーが利用できず、特定キャリア（NTT DoCoMo）の特定サービス（公式メニュー）を除いては、スタンダードなセッション確立方法が提供されていないため、対話的（インタラクティブ）なデータの連続的なやり取りが困難な現状にある。

【0009】更に、携帯電話とパーソナルコンピュータとでは、インターネット接続技術が異なるため、加えて、携帯電話では、そのキャリア（回線提供会社の意味、以下、キャリアと記す）によってインターネット接続技術が異なるため、アンケート実施者又はセンターが

機種毎に対応したコンテンツを作成するか又は対応したソフトウェアを開発する必要があった。

【0010】

【発明が解決しようとする課題】以上の状況に鑑みて、本発明者らは、急速に普及した移動体通信機に着目し、本発明を完成させた。即ち、本発明の目的は、新鮮で真実性の高い顧客情報を、インターネットを介したネットワーク上で移動体通信機を利用して、アンケート調査により獲得し、経営に即座に反映させることのできる、アンケート調査システムを提供するものである。そして、アンケート実施者に、外部のアンケート調査会社にアンケート調査を委託せず、アンケートの設問・回答の設定からアンケート実施中の回答集計・分析まで自ら行えるような一貫した機能を提供し、顧客、即ち、アンケート回答者にとっては移動体通信機の機種に依存しないアンケート調査システムを提供しようとするものである。

【0011】

【課題を解決するための手段】本発明の要旨は、インターネットを介したネットワーク上移動体通信機で、アンケート調査を行いその結果を即座に集計・分析するアンケート調査システムである。即ち、請求項1の発明は、移動体通信機を有する顧客、アンケート実施者及びアンケートを発し処理するセンターとを結ぶネットワークに於いて、センターが、顧客に対してアンケート実施者のウェブサイトへのアクセスを促す一方、アンケート実施者のウェブサイトへアクセスした顧客の移動体通信機にアンケートを通知する手段、アンケートに対する顧客の回答を受取る手段、アンケートの回答結果を集計・解析する手段及びアンケート実施者からアンケートを受け取る手段を備えたことを特徴とするアンケート調査システムである。

【0012】請求項2の発明は、センターが、アンケート実施に要する費用を、アンケートの回答数に応じて課金する手段を備えたことを特徴とするアンケート調査システムである。

【0013】請求項3の発明は、センターが、顧客のアンケート回答がおまけ当りに該当するか否かを判断する手段及びおまけ当りに該当する場合にはおまけ当りとおまけの内容を顧客の移動体通信機に通知する手段を備えたことを特徴とするアンケート調査システムである。

【0014】請求項4の発明は、アンケート内容を、アンケート実施者がアンケート実施者のウェブサイトを通じて変更、追加又は削除が行える手段をセンターが備えたことを特徴とするアンケート調査システムである。

【0015】請求項5の発明は、センターが、アンケート回答の集計結果をアンケート実施者に通知する手段を備えたことを特徴とするアンケート調査システムである。

【0016】請求項6の発明は、顧客のeメールアド

レスの通知を受けて、該顧客の移動体通信機にアンケート実施者のウェブサイトのURLを含むeメールを送信する手段を、センターが備えたことを特徴とするアンケート調査システムである。

【0017】請求項7の発明は、アンケートが、性別、年齢及び職業等の基本的事項からなる基本アンケート及び複数の質問からなる複数のアンケートより構成されることを特徴とするアンケート調査システムである。

【0018】請求項8の発明は、センターが、顧客の基本アンケートに対する回答を受取りそれに基づき、複数のアンケートの中から自動的に一つのアンケートを選択する手段及び該アンケートを顧客の移動体通信機に通知する手段を備えたことを特徴とするアンケート調査システムである。

【0019】請求項9の発明は、移動体通信機のインターネット接続に於いて、センターのサーバー上で乱数計算して得た数値を、アクセスした顧客の移動体通信機に返す情報の中に暗号化して組み込み、これを利用してセッションを確立し、セッション確立後は、センターのサーバーは移動体通信機から送られてきた情報に組み込まれ該暗号化された数値によって相手特定してセッションを維持し、これに基づいてデータの受け渡しを行う手段をセンターが備えたことを特徴とするアンケート調査システムである。

【0020】請求項10の発明は、センターにアクセスしてきた顧客の移動体通信機の属性を判断し、移動体通信機の機種に対応した言語のコンテンツを自動生成し顧客の移動体通信機に返す手段をセンターが備えたことを特徴とするアンケート調査システムである。

【0021】本発明は、移動体通信機を有する顧客、アンケート実施者及びアンケートを発し処理するセンターとを結ぶネットワークに於いて、顧客がアンケート実施者サイトへアクセスし、顧客に対してセンターが顧客の移動体通信機にアンケートを通知し、アンケートを受けた顧客がそのアンケートに対する回答をし、顧客の回答をセンターが受取り、アンケートの回答結果を集計・解析することを特徴とするアンケート調査システムである。アンケートの集計、分析結果は、アンケート実施者が閲覧することができる。アンケート自身は、アンケート実施者で作成したものを、センターが受け取りサーバーに記憶する。この、アンケートの内容は、随時、アンケート実施者によって修正、追加、変更、削除が可能である。

【0022】本システムでは、アンケート実施に要する費用を、アンケートの回答数に応じて課金する。顧客、即ち、アンケート回答者が回答する数量に応じて、アンケート実施者に課金してもよい。また、アンケート回答者に対するプレミアムとして、特定のアンケート回答者に、例えば、アンケート回答が100人目に相当する人をおまけ当たりとすることができる。おまけ当たりに該

当する場合にはおまけ当たりとおまけの内容を回答者は移動体通信機上で閲覧することができる。

【0023】顧客がアンケート実施者のウェブサイトにアクセスし易いように、アンケート実施者又はセンターが、顧客のeメールアドレスを承知して、該顧客の移動体通信機にアンケート実施者のウェブサイトのURLを含むeメールを送信することができる。該eメールを受信した顧客はそのURLをクリックすることにより、目的のウェブサイトに容易にアクセスすることができる。

【0024】アンケートは、一連の質問から成る。このアンケートを、例えば、性別、年齢、職業等の基本的な質問から成るアンケートと複数の一連の質問から成るアンケートを複数用意することができる。この際、顧客の基本アンケートに対する回答を受取り、それに基づき複数のアンケートの中から自動的に基本的アンケートの回答者に最適な一つのアンケートを選択し、該アンケートを顧客の移動体通信機に通知することができる。これにより、木目細かいアンケート調査を行うことができる。

【0025】移動体通信機によるインターネット上での連続したセッションを可能にするために、移動体通信機のインターネット接続に於いて、センターのサーバー上で、乱数計算して得た数値を、アクセスした顧客の移動体通信機に返す情報の中に暗号化して組み込み、これを利用してセッションを確立し、セッション確立後は、センターのサーバーは移動体通信機から送られてきた情報に組み込まれ該暗号化された数値によって相手特定してセッションを維持し、これに基づいてデータの受け渡しを行う手段をセンターが備えることができる。乱数の組み合わせとしては、例えば、36²⁰をとることができる。尚、36という数字は、アルファベット文字数26と0から9までの数字の数10を加えたものである。

【0026】更に、移動体通信機の機種に依存することなくセッションを可能にするために、インターネットセンターにアクセスしてきた顧客の移動体通信機の属性を判断し、移動体通信機の機種に対応した言語のコンテンツをデータベースから自動生成し顧客の移動体通信機に返す手段を備えることができる。

【0027】

【発明の実施の形態】以下、本発明のアンケート調査システムを、実施形態に基づいて説明する。図1に示すように、インターネットを介して、移動体通信機を有する顧客、アンケート実施者及びアンケートを発し処理するセンターとがネットワークで結ばれたシステムである。ここで移動体通信機というのは、携帯電話、携帯情報端末(PDA)、ノートパソコン等の通信機能を備えた携帯端末である。特に、携帯電話が対象になる。また、アンケート実施者というのは、アンケートを実施してそれを自分の事業経営等に有効に活用しようとしている企業や個人である。例えば、企業の経営者や担当者、個人商

店の経営者、レストランの経営者、大学教授、学生、調査研究所等である。企業の場合、一企業で複数の店舗や支店を有するものが多い。一企業で複数の店舗や支店を有する状況を図1では、A社甲店、A社乙店、A社丙店、B社甲店、B社乙店、B社丙店等と表現している。

【0028】センターには、本システムを運営するサーバが設置される。サーバには、情報の受発信を行う通信装置、情報を記憶する記憶装置、データベース、表示装置、入力装置、中央演算装置等が設けられる。表示、入力、更には、センターシステムの管理のために、センター管理用のコンピュータを設けることができる。センターのデータベースには、アンケート実施者のリストやホームページ、アンケートの設問とその回答、アンケートに対する顧客の回答結果等が格納される。顧客の端末として、携帯電話、携帯情報端末PDA、ノートパソコン等が図1に示されている。アンケート実施者はコンピュータを所有しているが、これはアンケートの編集、設問、回答を設定登録するためのものであると同時に、アンケート調査結果を閲覧する手段でもある。

【0029】本発明のシステムは、ビジネス全般に亘って広く利用できる。飲食品を扱うレストランに於いても好適に利用できるシステムである。例えば、レストランを訪れた顧客は、注文の品が来るまでの待ち時間を利用して、又は、食後のお茶を飲むくつろいだ時間に、このアンケート調査に好適に参加できる。このような時間帯に回答されたアンケートは、新鮮度及び真実度が高いと考えられ、経営等に有効な情報となる。このように、本システムは来店中の顧客に対してリアルタイムにアンケート調査を実施し、そのアンケート調査結果も即座に得られるので、事業経営に有効に反映させることができる。

【0030】システムの運用例を図2に示した。これは、アンケート実施者及びアンケートの回答者である顧客の立場から示したものである。これを、センターの立場から示したものが図3である。顧客は、一般の消費者である。システムが会員制を採っている場合は、顧客はシステムの会員になる必要がある。顧客は、インターネット上でアンケート実施者のサイトにまずアクセスする。アクセスの方法は、センターのサイトにアクセスしそのサイトからシステムの顧客が利用しようとするアンケート実施者のサイトにリンクしてもよいし、センターのサイトを介して利用しようとするアンケート実施者のサイトにアクセスしてもよいし、直接利用しようとするアンケート実施者のサイトにアクセスしてもよい。

【0031】利用アンケート実施者のサイトへのアクセスは、アンケート実施者の経営する店舗等の店頭に張り出されているURL等を利用することもできる。例えば、顧客が飲食品を賞味するために訪れたレストランに張り出されているURL、メニューに記載されているURL又は顧客自身が承知しているURLに接続すること

により行うことができる。

【0032】アンケートの回答者である顧客は、アンケート実施者のサイト（ホームページ）にアクセスする。アクセスすると、センターから顧客の移動体通信機にアンケートが送られてくる。これに対して、顧客は表示された項目の中から該当する回答を選択するか又は文字を入力して回答する。回答結果は、センターのサーバに送られ記憶される。一方、アンケート実施者は、自分のホームページ、アンケートの設問とその回答を作成する。作成したアンケートは、センターに送られ、センターのサーバに記憶される。アンケート実施者がアンケート調査結果を見たいときに、センターのサーバにアクセスしてアンケート結果を閲覧する。また、必要に応じて、アンケート実施者は、アンケートの設問の修正、追加、変更を行うとともに、それらに対応する回答を作成し、センターに送る。データを受け取ったセンターは、該データをセンターのデータベースに記憶する。

【0033】センターから見た場合は、センターはアンケート実施者から送られてくるアンケートの設問やその回答を受け取り記憶する。アンケートの回答者、即ち、顧客がアンケート実施者のサイトにアクセスすれば、それを受けてセンターは、顧客の移動体通信機にアンケートを通知する。このアンケートの回答をセンターが受け取りサーバに記憶する。この際、アンケート回答がおまけ当たりに該当するかを判断し、おまけ当たりの場合は、センターは顧客の移動体通信機におまけに当たったこと及びおまけの内容を通知する。アンケート結果は、アンケート実施者の求めに応じ、アンケート実施者の希望するフォーマットでアンケート実施者に通知する。この集計機能に加え、端末種別毎の日別、時間別のヒット率一覧を求めることもできる。また、従来のアンケート方法では、全体の処理速度を一定水準に保つため、利用者の数を限定しているが、本発明ではデータベース構成の工夫により、回線許容範囲まで制限することがない。更に、本システムでは、アンケート回答後の登録確認情報を、予め設定した回答順位毎にランダム、自由な内容で表示することもできる。

【0034】顧客の移動体通信機に送られてくるアンケート設問の一例を図4に示した。設問は、複数の項目の中から選択できるものもあれば、文字入力するものもある。図5にアンケートの調査結果をアンケート実施者が受け取る際の、操作画面の一例を示した。アンケート調査結果を集計、分析する項目を指定することにより、アンケート実施者が希望するデータが得られる仕組みになっている。アンケートの集計、分析結果を表示する一例を図6に示した。

【0035】アンケートの仕方として、基本アンケートを先ず行い、この結果に基づいて、該顧客に適した設問を有するアンケートを選択して、該アンケートを顧客の移動体通信機上に通知することもできる。この場合、ア

ンケートは、性別、職業や年齢等から構成される基本アンケート及び複数の質問から構成される複数のアンケートとからなっている。顧客が、基本アンケートを回答すると、センターに於いて、その回答に応じて、複数のアンケートのなかからその性別、職業、年齢に対応したアンケートを選択して、顧客の移動体通信機にそのアンケートが通知される。基本アンケートの項目は、性別、年齢や職業のほかに、出身地、趣味、学歴、住所等の中から適宜選択してもよい。

【0036】次に、おまけ当たりというのは、アンケート回答の、例えば、1000人目毎にプレミアムを付けることをいう。1000人目は、100人目であってもよいし、500人目であってもよく、適宜決めることができる。アンケート回答を累積していき、アンケート回答者が1000人目、2000人目、3000人目、・・・になったときに、その顧客に対して、プレミアムを贈るものである。プレミアムは、食事券であってもよいし、飲み物券であってもよいし、割引券であってもよく、適宜決めることができる。このおまけのシステムは、アンケート参加の意欲を誘引する手法として極めて有効である。

【0037】おまけ当りに該当する場合には、センターから顧客の移動体通信機のディスプレイにおまけ当たりが通知され、おまけの内容が顧客者に知らされる。おまけに当たった顧客は、おまけ当たりの通知を、例えば、アンケート実施店のレジに見せることにより、そのアンケート実施者におまけ当たりを確認させ、おまけを受け取るのである。

【0038】顧客が回答したアンケート結果は、アンケート実施者が希望するときに見ることができる、即ち、リアルタイムにアンケートの集計・分析結果をみることができる。これにより、アンケート実施者は、事業経営に即座に反映させることが可能になり、例えば、消費者の好む品物をいち早く提供し、事業収益を高めることが可能になる。

【0039】本システムの特徴の一つは、アンケートの質問の内容を、適宜、自由に変更できることである。従来のカードによるアンケート調査では、印刷等の関係で長年似たような質問が継続される。これに対して、本システムでは印刷の必要はないので、容易にシステム上でアンケートの質問を変更することができる。顧客のアンケート回答を参照しながら、アンケートの質問を変更することができるのである。アンケートの質問の変更は、アンケート実施者がそのサイトを介してセンターに設置される記憶装置に記憶される内容を書き換えればよいのである。

【0040】アンケート実施者が、アンケートの編集、設問及びその回答を作成する作業の流れを図7に示した。また、アンケート設問の登録画面の例を図8に、アンケート回答の登録画面を図9に示した。

【0041】例えば、年輩者のように、顧客にとって、アンケート実施者サイトへのアクセスに困難を感じアンケートに参加しない場合があり、アンケート回答者が限定されるという欠点がある。このような場合、eメールを利用する方法がある。即ち、アンケート実施者又はセンターが顧客のeメールアドレスを知って、その顧客の移動体通信機にアンケート実施者サイトのURLを含むeメールを送信する方法である。この方法によれば、顧客は、通常のeメールを受け取る感覚で該メールを受け取る。そのメールには、アンケート実施者サイトのURLが記載されているので、そのURLをクリックすることにより、簡単に目的とするアンケート実施者サイトにアクセスすることができる。

【0042】本システムは、特に、インターネットへの接続端末として携帯電話をその対象にしている。携帯電話でインターネットに接続し、セッションを行う際には、前述したように、パソコンで使用されるクッキーが使用できず、セッション確立方法が提供されていないので、対話的な連続データのやり取りが困難であるという問題及び携帯電話の機種によって、インターネットへの接続が自由には行えないという問題がある。

【0043】これらの問題に対して、本発明は、機種に依存した言語によってコンテンツを作成するのではなく、アクセスしてきた携帯電話の機種の属性を判断し、携帯電話の機種に対応した言語のコンテンツをデータベースから自動生成し、該携帯電話に返すことで、携帯電話の機種に依存せずに閲覧・回答できるシステムとした。また、ブラウザのクッキーに相当するセッション確立の問題を解決するために、本発明では、サーバー上で、例えば、 36^{20} 個の組み合わせの中から乱数計算して得た数値を、アクセスして来た携帯電話に返す情報の中に暗号化して組み込み、これを利用してセッションを確立させ、セッション確立後は、サーバーは携帯電話から送られてきた情報に組み込まれ暗号化された数値によって相手を特定してセッションを維持し、これに基づいてデータの受け渡しを行うシステムとした。

【0044】以上、本発明は、以下の特徴を有する。インターネットへの接続端末の機種の制約を受けないシステムであり、アンケート回答対象者が絞られることがない。そして、移動体通信機の機種に依存しないシステムを提供するので、アンケート回答結果は一元的に管理され集計・分析が即時に出来る。移動体通信機端末に特化したインターフェイスとして設計しているため、いつでもどこでも現地・現物を確認しながら、又は、確認直後の曖昧な記憶に頼らない信頼性の高い新鮮度が高く、リアルタイムでの回答を得ることが可能である。更に、集計機能に加え、端末種別毎の日別、時間別のヒット率一覧機能をも提供することができ、アンケート実施者は逐次その時点でのアンケートの分析が可能となり、アンケート実施期間の途中でもアンケート設問の変更・追加や

企画変更、顧客主導の企画・商品管理が可能となる。従って、本システムは、レストランなどにおいて、事業者にとってはオーダー後の待ち時間に有効な情報を収集することができ、アンケート回答者に対してはプレミアムを付与することにより利益を還元することで、顧客にとって待ち時間を楽しみな時間に変化させることができる。

【0045】本システムは、現地・現物を確認しながら、又は、確認直後にアンケート回答を得ることが出来るため、当日、時間限定のイベント、その場で即時的に集計結果を得られるイベント、あるいは現地で体験した者にしか回答できないアンケートに適用できるという特徴もある。また、従来のアンケート方法では、全体の処理速度を一定水準に保つため、利用者の数を限定しているが、本発明ではデータベース構成の工夫により、回線許容範囲まで制限することがない。更に、本システムでは、アンケート回答後の登録確認情報を、予め設定した回答順位毎にランダム、自由な内容で表示することが出来る。

【0046】

【発明の効果】本システムは、顧客の移動体通信機にアンケートを送り、移動体通信機から直接アンケートの回答を得るので、リアルタイムにアンケートの回答が集計・分析できる。このようにして集計・分析された消費者の意見を、アンケート実施者の事業経営に即座に反映させることができるという効果を奏する。

【図面の簡単な説明】

【図1】システムの構成例を示す図である

【図2】システム運用を示すフローチャートの例である

10 【図3】センターに於けるシステム運用の例を示す図である

【図4】アンケートの一例を示す図である

【図5】アンケートの調査結果を受け取る際の操作画面の一例を示す図である

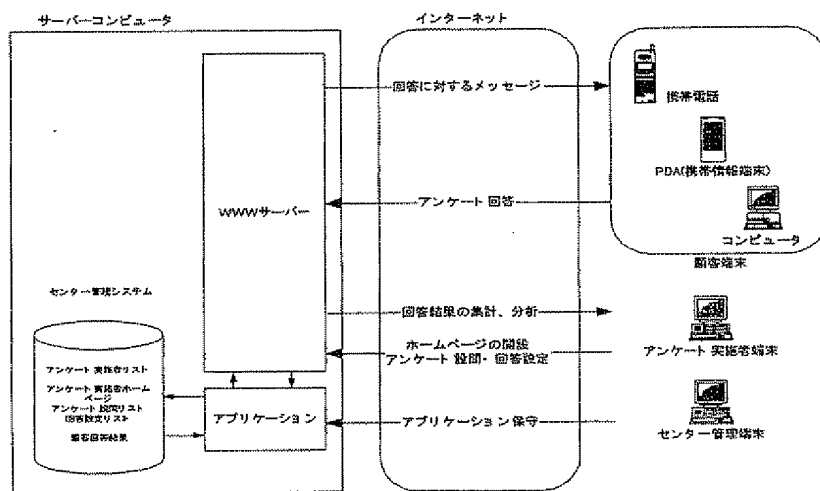
【図6】アンケートの調査結果を表示の一例を示す図である

【図7】アンケートの編集作業の流れを示す図である。

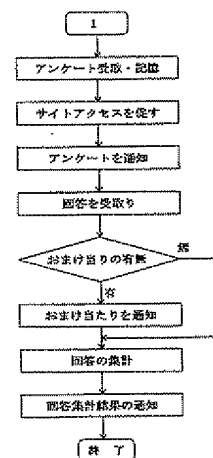
【図8】アンケート設問の登録画面の例を示す図である

20 【図9】アンケート設問に対する回答の登録画面の例を示す図である

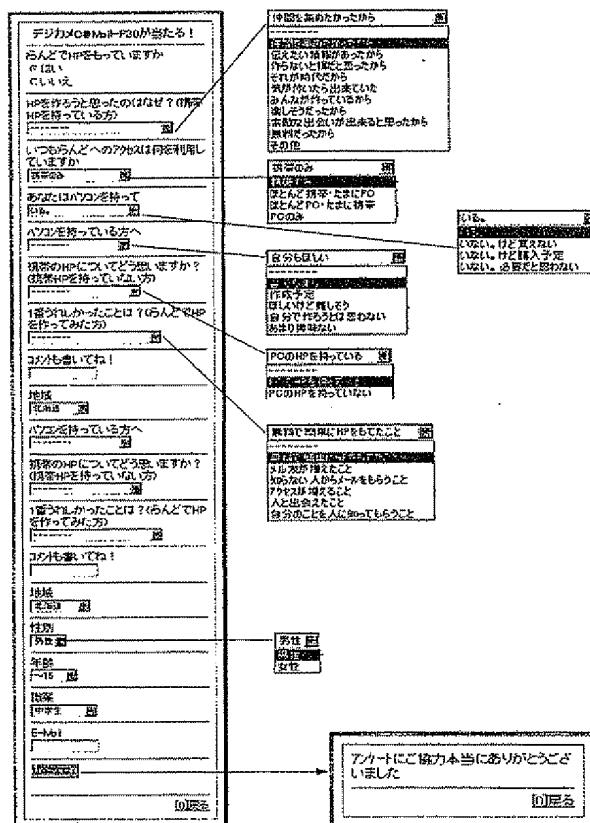
【図1】



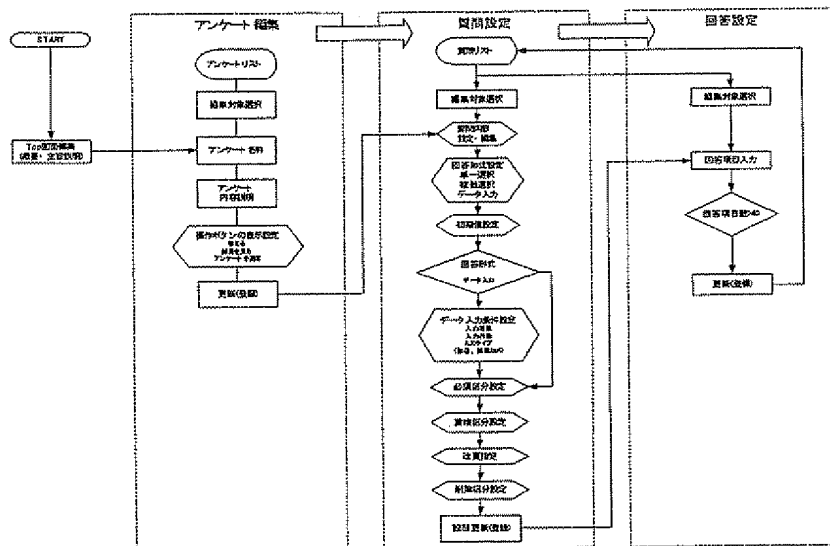
【図3】



【圖 4】



【图 7】



【图6】

■分析するアンケート

分析対象のアンケート
 (質問番号) / (回答数)

■分析する質問を選択(複数指定可)

質問1: 性別について	<input checked="" type="checkbox"/>
質問2: 年齢	<input type="checkbox"/>
質問3: A社の製品が好き?	<input type="checkbox"/>

質問より利用するサインは(複数回答)

■クロス分析の条件を設定(複数指定可)

条件選択

★全指定

AnalysisInclude:
 JPHome(Sky Web)
 cdmeOne&TU-KA(EZ Access)

詳細Q1: 性別と年齢

★全指定

～性別
 ～1ヶ月
 ～3ヶ月

基準値の設定

★全指定

～5000円
 ～10000円
 ～15000円

質問Q2: 製品の好き嫌い

★全指定

無能がどんどん追加されるから
 つながりやすいから
 ほんとにしかない機能が魅力

質問Q3: どの商品を利用するか(複数回答)

★全指定

音楽・着衣
 ケー
 占い

質問Q4: 1日のアクセス回数

★全指定

～6通
 ～10通
 ～15通

★分析した質問

質問1 ネット(sky)歴
質問2 バケ代
質問3 人気のひみつは？

★分析案件(全指定以外)

懸回答數	13866件
議當件數	13866件

分析した結果を以下に表示いたします

【質問1】 江一卜'(jsky) 是

No.	回答項目	件数	集計比
1	～6ヶ月	3752件	27.8%
2	～3ヶ月	3036件	21.8%
3	～1年	2635件	19.0%
4	それ以上	1800件	12.9%
5	～1ヶ月	1333件	9.6%
6	～2週間	1310件	9.4%

西面保存

【質問2 バック代】

No.	回答項目	件数	確率比
1	～5000円	6188件	37.4%
2	～10000円	3956件	28.4%
3	～15000円	1742件	12.5%
4	～20000円	1199件	8.6%
5	～30000円	935件	6.7%
6	～50000円	493件	3.5%
7	それ以上	359件	2.5%

